

IBM Omni-Channel Merchandising

Die Nutzungsbedingungen bestehen aus diesen IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen (nachfolgend „SaaS-spezifische Angebotsbedingungen“ genannt) und einem Dokument mit dem Titel IBM Nutzungsbedingungen – Allgemeine Bedingungen (nachfolgend „Allgemeine Bedingungen“ genannt), das unter der folgende Adresse zu finden ist: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Im Falle eines Widerspruchs haben die SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen Vorrang vor den Allgemeinen Bedingungen. Durch die Bestellung von IBM SaaS, den Zugriff darauf oder die Nutzung von IBM SaaS erklärt der Kunde sein Einverständnis mit diesen Nutzungsbedingungen.

Die Nutzungsbedingungen unterliegen dem IBM International Passport Advantage Vertrag, dem IBM International Passport Advantage Express Vertrag oder dem IBM Internationalen Vertrag über ausgewählte IBM SaaS-Angebote (nachfolgend „Vertrag“ genannt) und bilden zusammen mit dem jeweils anwendbaren Vertrag die vollständige Vereinbarung.

1. IBM SaaS

Diese SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen gelten für die folgenden IBM SaaS-Angebote:

- IBM Price Management
- IBM Price Optimization
- IBM Dynamic Pricing
- IBM Promotion Optimization
- IBM Promotion Planning
- IBM Promotion Execution
- IBM Markdown Optimization
- IBM Deal Management
- IBM Deal Management: Bill Distribution Module
- IBM Basket Insights
- IBM Shopper Insights
- IBM Assortment Optimization
- IBM Omni-Channel Merchandising Preview

2. Begriffsbestimmungen

Die folgenden Begriffe werden mit der nachstehend festgelegten Bedeutung verwendet:

Konsumgüter sind Waren oder zugehörige Komponenten, die für den Direktverkauf an einen Verbraucher hergestellt oder vertrieben werden. Zu „Konsumgütern“ gehören beispielsweise Bekleidung und Schuhe, Lebensmittel und Getränke, Haushaltsreinigungs- und Körperpflegeprodukte, langlebige Konsumgüter und Haushaltsgeräte, Verbrauchsgüter, Spezialpflegeprodukte und Produkte für Heimtiere, nicht jedoch Fahrzeuge, Flugzeuge, Finanzinstrumente, Services oder Immobilien.

Beteiligter Geschäftsbereich bezeichnet die Abteilung, den Unternehmensbereich oder den Vertriebskanal (z. B. Ladengeschäft versus Onlinehandel), in Verbindung mit dem der Kunde die Subscription zur Nutzung von IBM SaaS erwirbt.

Beteiligte Region bezeichnet die Region, in der der Kunde die Subscription zur Nutzung von IBM SaaS erwirbt.

Einzelhändler bezeichnet einen Kunden, der Konsumgüter in geringen Stückzahlen oder einzeln für den direkten Konsum durch den Verbraucher verkauft.

Gesamtverkaufsvolumen bezeichnet den Bruttoerlös (ohne die geltende Umsatzsteuer) des Unternehmens, das eine Subscription für IBM SaaS erwirbt, der aus dem Verkauf von Produkten durch den beteiligten Geschäftsbereich während des letzten volle zwölf Monate abdeckenden Berichtszeitraums vor der Erstlaufzeit oder der Laufzeitverlängerung erzielt wurde. IBM kann das

Gesamtverkaufsvolumen neu berechnen, falls für den beteiligten Geschäftsbereich aufgrund eines Unternehmenszusammenschlusses oder einer Firmenübernahme ein anorganisches Geschäftswachstum zu verzeichnen ist. Der Kunde wird IBM unverzüglich über Unternehmenszusammenschlüsse oder Firmenübernahmen unterrichten, die sich auf das Gesamtverkaufsvolumen des beteiligten Geschäftsbereichs auswirken.

Hervorgehobene Begriffe, die nicht in diesen Nutzungsbedingungen definiert sind, sind im Vertrag definiert.

3. Gebührenmetriken

Die IBM SaaS-Angebote werden unter einer der folgenden Gebührenmetriken entsprechend der Angabe im Auftragsdokument verkauft:

- a. **Eine Million Umsatzumrechnungseinheiten** (Million Revenue Conversion Units = MRCUs) ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Umsatzumrechnungseinheit ist ein währungsunabhängiges Maß für den Umsatzerlös, der für die IBM SaaS-Abrechnung relevant ist. Währungsspezifische Umsatzerlöse müssen anhand der Tabelle unter „Conversion unit table“ (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html) in RCUs umgerechnet werden. Jede MRCU-Berechtigung entspricht einer Million RCUs. Es müssen ausreichende MRCU-Berechtigungen erworben werden, um den nachstehend definierten Umsatzerlös abzudecken.
- b. **Kundenprojekt** ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit IBM SaaS. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.

Hinweis: Die Definition/der Umfang des Begriffs „Umsatz“ variiert je nach IBM SaaS-Angebot wie nachstehend dargelegt:

IBM SaaS	Umsatzdefinition
IBM Price Management IBM Dynamic Pricing IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module	Umsatz ist das Gesamtverkaufsvolumen des beteiligten Geschäftsbereichs des Kunden, der für die Nutzung in Verbindung mit IBM SaaS vorgesehen ist (eine Subscription könnte auf bestimmte Produktkategorien des beteiligten Geschäftsbereichs begrenzt werden).
IBM Price Optimization	Umsatz ist das Gesamtverkaufsvolumen, das der Kunde optimieren möchte (eine Subscription könnte auf einen Teil eines beteiligten Geschäftsbereichs begrenzt werden).
IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution	Umsatz ist das Gesamtverkaufsvolumen des beteiligten Geschäftsbereichs, das durch den Verkauf von Werbeatikeln generiert wird. Für die Zwecke dieser IBM SaaS-Angebote sind Werbeatikel sämtliche Produkte, die temporär beworben werden und/oder reduziert sind oder im Rahmen von Werbeaktionen verkauft werden, z. B. durch vorübergehende Preissenkung, durch Erwähnung in einer Werbeanzeige oder Wurfsondeng, durch Darbietung an einem Zweitstandort eines Ladengeschäfts oder durch Anzeige auf der Hauptseite einer Website und durch Gutscheine. Preisreduzierte Artikel zählen nicht zu den Werbeatikeln.
IBM Markdown Optimization	Umsatz ist das Gesamtverkaufsvolumen des beteiligten Geschäftsbereichs, das durch den Verkauf von preisreduzierten Artikeln generiert wird. Für die Zwecke dieses IBM SaaS-Angebots sind preisreduzierte Artikel sämtliche Produkte, die mit einem permanenten Preisabschlag verkauft werden, üblicherweise um ein Überangebot zu verringern. Dazu gehören auch Totalausverkäufe.

3.2 Platform Enablement Services

Für die Zwecke der Platform Enablement Services entspricht der Umsatz dem Gesamtverkaufsvolumen des beteiligten Geschäftsbereichs.

Um die geeignete Stufe des Platform Enablement Service zu ermitteln, die vom Kunden zu erwerben ist, muss er zuerst die BRCUs (1 Billion Revenue Conversion Units = 1 Milliarde Umsatzumrechnungseinheiten) für sein Unternehmen bestimmen. Eine BRCU ist ein währungsunabhängiges Maß für den Umsatzerlös, der für die IBM SaaS-Abrechnung relevant ist. Währungsspezifische Umsatzerlöse müssen anhand der Tabelle unter http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table in RCUs umgerechnet werden. Jede BRCU-Berechtigung entspricht einer Milliarde (10 hoch 9) RCUs. Die berechneten BRCUs müssen den Umsatzerlös abdecken, der während des Messzeitraums von IBM SaaS verarbeitet oder verwaltet wird.

Stufe 1 = bis zu 3 BRCUs

Stufe 2 = bis zu 8 BRCUs

Stufe 3 = bis zu 15 BRCUs

Stufe 4 = mehr als 15 BRCUs

4. Gebühren und Abrechnung

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist in einem Auftragsdokument angegeben.

4.1 Einrichtung

Anfallende Einrichtungsgebühren (Setup-Gebühren) sind im Auftragsdokument angegeben. Einrichtungsgebühren werden für die Ersteinrichtung und alle weiteren Einrichtungen erhoben.

- a. IBM Omni-Channel Merchandising One-Time Setup – IBM berechnet zum Zeitpunkt der Erstbereitstellung von IBM SaaS eine einmalige Einrichtungsgebühr. Der Verrechnungssatz und der Abrechnungszeitraum sind im Auftragsdokument angegeben und werden entsprechend in Rechnung gestellt.
- b. IBM Omni-Channel Merchandising Additional Application Setup Fee – IBM berechnet für jede weitere in Auftrag gegebene Einrichtung einer Anwendung eine Einrichtungsgebühr. Der Verrechnungssatz und der Abrechnungszeitraum sind im Auftragsdokument angegeben und werden entsprechend in Rechnung gestellt.

4.2 Anteilige Monatsgebühren

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

5. Fortlaufende Service-Subscription

Die folgenden Remote Services können von Kunden der IBM SaaS-Angebote erworben werden:

- IBM Price Management – Platform Enablement Services
- IBM Promotion Planning – Platform Enablement Services
- IBM Price Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Price and Promotion Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Promotion Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Markdown Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Basket Insights – Platform Enablement Services

5.1 IBM Price Management – Platform Enablement Services, IBM Promotion Planning – Platform Enablement Services, IBM Basket Insights – Platform Enablement Services

IBM übernimmt folgende Tätigkeiten:

- a. In Zusammenarbeit mit dem Kunden alle erforderlichen Datenfelder gemäß der Beschreibung im maßgeblichen IBM Import Data Specification Document für das jeweilige IBM SaaS-Angebot identifizieren (nachfolgend „Kundendaten“ genannt).

- b. Die Kundendaten auf wöchentlicher oder täglicher Basis entgegennehmen und laden und die Datenumsetzungsschnittstellen (für eingehende und ausgehende Daten) unter Verwendung von Standardtools warten. Falls der Kunde das Format der Kundendaten nach der Erstimplementierung ändert, die Rückübertragung von Dateien in einem anderen Format anfordert oder eine Änderung der Datenzuordnungen und Automatisierungsscripts beantragt, um von neuen Daten profitieren zu können, fallen ggf. zusätzliche Gebühren an.
- c. Fortlaufende Standard-Account-Management-Services bereitstellen, damit die Unterstützung des Kunden auch nach Abschluss der Arbeiten durch das Implementierungsteam weiterhin gewährleistet ist. Der Account-Management-Service wird als Remote Service bereitgestellt und vier (4) Stunden pro Woche nicht überschreiten.

5.2 IBM Price Optimization – Platform Enablement Services, IBM Promotion Optimization – Platform Enablement Services, IBM Markdown Optimization – Platform Enablement Services, IBM Price und Promotion Optimization – Platform Enablement Services

IBM übernimmt folgende Tätigkeiten:

- a. In Zusammenarbeit mit dem Kunden alle erforderlichen Datenfelder gemäß der Beschreibung im maßgeblichen IBM Import Data Specification Document für das jeweilige IBM SaaS-Angebot identifizieren (nachfolgend „Kundendaten“ genannt).
- b. Die Kundendaten auf wöchentlicher oder täglicher Basis entgegennehmen und laden und die Datenumsetzungsschnittstellen (für eingehende und ausgehende Daten) unter Verwendung von Standardtools warten. Falls der Kunde das Format der Kundendaten nach der Erstimplementierung ändert, die Rückübertragung von Dateien in einem anderen Format anfordert oder eine Änderung der Datenzuordnungen und Automatisierungsscripts beantragt, um von neuen Daten profitieren zu können, fallen ggf. zusätzliche Gebühren an.
- c. Eine dem IBM Standard entsprechende Datenvalidierung der modellierten Produktkategorien vornehmen. Die Datenvalidierung besteht aus automatisierten Jobs, die die Kundendaten auf potenzielle Fehler und Unregelmäßigkeiten hin überprüfen.
- d. Dem IBM Standard entsprechende ökonomische Modellierungsservices für jede Produktkategorie in Übereinstimmung mit dem Projektplan bereitstellen. Diese Services beinhalten die Erstellung von Modell-Datasets, die Schätzung von Modellen, die Beurteilung der Modellqualität sowie bei Bedarf Fehlerbehebungsmaßnahmen im Zusammenhang mit den Modellen. Zu den Services gehören ferner die Erstellung eines Anfangsmodells für jede zugehörige Produktkategorie sowie fortlaufende Neumodellierungen in einem angemessenen Zeitintervall basierend auf der Dynamik der Kategorie nach angemessener Beurteilung durch IBM. Im Falle einer Datenanpassung durch den Kunden wird IBM in Zusammenarbeit mit dem Kunden darüber entscheiden, ob ein erneutes Laden der angepassten historischen Daten und eine Neumodellierung der betroffenen Produktkategorien gerechtfertigt ist, wobei ggf. zusätzliche Gebühren anfallen, die zum jeweiligen Zeitpunkt vereinbart werden.
- e. Fortlaufende Standard-Account-Management-Services bereitstellen, damit die Unterstützung des Kunden auch nach Abschluss der Arbeiten durch das Implementierungsteam weiterhin gewährleistet ist. Der Account-Management-Service wird als Remote Service bereitgestellt und sechs (6) Stunden pro Woche nicht überschreiten.

5.3 Verantwortlichkeiten des Kunden für die Platform Enablement Services

Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:

- a. Den direkten Zugriff für IBM Mitarbeiter, soweit dies zur Durchführung der beauftragten Platform Enablement Services-Aktivitäten erforderlich ist
- b. Die Bereitstellung einer ausreichenden Anzahl qualifizierter Mitarbeiter zur Mitarbeit an dem Projekt wie:
 - IT-Programmierer, die mit dem Datenintegrationsteam von IBM zusammenarbeiten, um geeignete Datenschnittstellen zu erstellen und zu warten
 - Ansprechpartner der betroffenen Abteilungen oder Funktionen im Unternehmen, damit sichergestellt ist, dass Anwendungsanforderungen auf geeignete Weise in die Inhalte der Datenextrakte umgesetzt werden

- ein motiviertes Projektteam zur Durchführung der folgenden Tätigkeiten, die im Rahmen der technischen Prozesse und Geschäftsprozesse erforderlich sind:
 - Erstellung der relevanten Dokumentation für die Datenzuordnung
 - Übertragung der Kundendaten gemäß dem vereinbarten Zeitplan
 - Bereitstellung der Kundendaten in dem IBM Format, das im aktuellen IBM Import Data Specification Document angegeben ist
 - Bereitstellung von Ressourcen, damit bei Problemen rechtzeitig reagiert werden kann
 - Kundenunterstützung bei der Prüfung der bereitgestellten Informationen auf ihre Richtigkeit

Der Kunde bestätigt, dass sich Versäumnisse bei der Erfüllung der obigen Verpflichtungen nachteilig auf die Bereitstellung der Platform Enablement Services durch IBM auswirken können. Verzögert sich die Bereitstellung der Platform Enablement Services oder steigen die Kosten von IBM für die Bereitstellung, weil der Kunde die obigen Voraussetzungen nicht erfüllt hat oder aufgrund anderer Umstände, die außerhalb der Kontrolle von IBM liegen, können zusätzliche Gebühren anfallen. Zusätzliche Gebühren und Abrechnungsbedingungen werden separat vereinbart und sind in einer Leistungsbeschreibung festgelegt.

6. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

Die IBM SaaS-Laufzeit beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf IBM SaaS gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich IBM SaaS automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird IBM SaaS automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Bei fortlaufender Nutzung steht IBM SaaS auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. IBM SaaS bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

7. Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit und nachdem IBM dem Kunden mitgeteilt hat, dass sein Zugriff auf IBM SaaS freigeschaltet ist, wird technische Unterstützung für IBM SaaS per E-Mail, in Onlineforen und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Alle funktionalen Erweiterungen, Updates und sonstigen Materialien, die von IBM im Rahmen der technischen Unterstützung bereitgestellt werden, sind als Bestandteil des IBM SaaS-Angebots zu betrachten und unterliegen daher diesen Nutzungsbedingungen. Die technische Unterstützung ist bei IBM SaaS eingeschlossen und nicht als separates Angebot erhältlich.

Weitere Informationen über die Zeiten der Erreichbarkeit, E-Mail-Adressen, Onlinesysteme für die Problemmeldung und andere Übertragungswege und Prozesse der technischen Unterstützung werden im IBM Software as a Service Support Handbook beschrieben.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	<p>Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.</p>	Innerhalb von 1 Stunde	24x7

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines geschäftsrelevanten Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

8. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

8.1 Erforderliche Daten und Mindestanforderungen an die Ausrüstung

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass er IBM zur Nutzung von IBM SaaS-Retail-Angeboten Produkt-, Finanz- und sonstige Daten (nachfolgend „Importdaten“ genannt) gemäß den Festlegungen im IBM Import Data Specification Document zur Verfügung stellen muss, wobei die Version des Dokuments maßgeblich ist, die an dem Datum Gültigkeit hat, an dem die Daten bereitgestellt werden. Dem Kunden wird ein Exemplar des aktuellen IBM Import Data Specification Document zur Verfügung gestellt, das von IBM bei Bedarf nach eigenem Ermessen geändert werden kann. Des Weiteren bestehen bei jedem IBM SaaS-Angebot Mindestanforderungen an die Ausrüstung für den Zugriff auf den Service, die in den Servicespezifikationen beschrieben sind und auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.

Alle Importdaten werden im Rahmen des Vertrags als „Inhalt(e)“ angesehen.

8.2 Nutzung von Importdaten durch Handelspartner des Einzelhändlers

Wenn der Kunde eine Subscription für IBM Deal Management, IBM Deal Management: Bill Distribution Module, IBM Shopper Insights oder IBM Assortment Optimization erworben hat, erteilt er IBM die Ermächtigung, die Importdaten während der Subscription-Laufzeit zu nutzen, um IBM SaaS für seine Handelspartner bereitzustellen, die ebenfalls eine Subscription für ein IBM SaaS-Angebot erworben haben und Zugriff auf die Importdaten benötigen.

8.3 Rückgabe von Importdaten

Neunzig (90) Tage nach Kündigung oder Ablauf der Subscription-Laufzeit löscht IBM alle Importdaten, die sich in ihrem Besitz befinden. Auf schriftlichen Antrag hin werden die Importdaten zurückgegeben und können unter einem Zusatzvertrag gegen Zahlung einer zusätzlichen Gebühr verarbeitet werden.

8.4 Nutzung von Kundendaten durch IBM

IBM darf Kundendaten für interne Recherche, Test- und Entwicklungszwecke in einer Nicht-Produktionsumgebung verwenden, sofern IBM vorab alle Merkmale entfernt, die Rückschlüsse auf die Identität oder die proprietären Geschäftsprozesse des Kunden ermöglichen. Wenn der Kunde nicht damit einverstanden ist, dass seine Daten für solche produktionsfremden Zwecke verwendet werden, muss er sich an die technische Unterstützung wenden.

8.5 Datenschutzhinweis

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für IBM SaaS über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der IBM SaaS-Nutzung in Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM das Benutzererlebnis verbessern und/oder Interaktionen mit dem Kunden anpassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erhobenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und deren Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Anforderungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des

Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff, die Aktualisierung, die Korrektur oder die Löschung der über sie erfassten Informationen beziehen.

8.6 Bevorzugte Standorte

Soweit möglich, orientieren sich die Steuern an dem Standort/den Standorten, für den/die IBM SaaS erbracht wird. IBM weist die Steuern gemäß der Geschäftsadresse aus, die bei der Bestellung von IBM SaaS als primärer Standort angegeben wird, es sei denn, der Kunde stellt IBM zusätzliche Informationen bereit. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Informationen auf dem aktuellen Stand zu halten und IBM über Änderungen zu informieren.

8.7 Preview-Beschränkung

Ein als „Preview“ gekennzeichnetes IBM SaaS-Angebot darf vom Kunden nur für interne nicht produktionsbezogene Aktivitäten oder Preview-Aktivitäten eingesetzt werden, einschließlich Tests, Leistungsoptimierung, Fehlerdiagnose, internes Benchmarking, Staging, Qualitätssicherung und/oder Entwicklung intern verwendeter Zusätze oder Erweiterungen für IBM SaaS über veröffentlichte Anwendungsprogrammierschnittstellen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Bestandteile von IBM SaaS für andere Zwecke zu nutzen, ohne entsprechende Produktionsberechtigungen zu erwerben.

Anhang A

1. IBM Price Management

IBM Price Management ermöglicht Einzelhändlern die Umsetzung von Preisstrategien, indem Preise für bestimmte Artikel festgelegt und alle Preise durch die Durchsetzung von Preisregeln über einen bestimmten Zeitraum beibehalten werden. Mithilfe von IBM Price Management kann der Einzelhändler Szenarien entwickeln, Preisregeln anpassen, die Preise seiner Handelsware durch Systemregeln festlegen lassen und trotzdem laufend auf Datenänderungen reagieren, wie beispielsweise auf geänderte Anbieterkosten und Preisänderungen der Mitbewerber.

2. IBM Price Optimization

IBM Price Optimization ermöglicht Einzelhändlern die Erstellung und Ausführung von Simulations- und Optimierungsszenarien, in denen sie strategische Ziele, wie Steigerung der Umsätze, Gewinne und Verkaufsvolumen, definieren sowie Preise zur bestmöglichen Realisierung ihrer Ergebnisse optimieren.

3. IBM Dynamic Pricing

IBM Dynamic Pricing ermöglicht einem Einzelhändler die Definition und Implementierung von Strategien zur Preisermittlung für seinen Onlinevertriebskanal. IBM Dynamic Pricing legt die Preise für einen bestimmten Artikel fest und steuert die Umsetzung von Preisregeln. Mit IBM Dynamic Pricing kann der Einzelhändler Strategien, Schwellenwerte sowie angepasste Preisregeln einrichten und die Preisregeln auf Produkte anwenden. Außerdem können Einzelhändler mithilfe von IBM Dynamic Pricing auf Preisänderungen wie Anbieterkosten und Wettbewerberpreise reagieren. IBM Dynamic Pricing ermöglicht die Visualisierung von Ausnahmen und Trends, wobei der Einzelhändler nur die von ihm selbst definierten Ausnahmen und Trends sieht.

4. IBM Promotion Planning

IBM Promotion Planning bietet eine bereichsübergreifende, webbasierte Schnittstelle für die Einrichtung und Verwaltung von Werbeaktionen auf Artikel- und Gruppenebene, einschließlich der Preise, Gültigkeitstermine, Leistungsdetails und Standorte. Mit IBM Promotion Planning können Einzelhändler ein einziges Repository für Werbeangebote aufbauen, das dazu beiträgt, die Übersichtlichkeit und Abrechenbarkeit zu verbessern, Fehler zu reduzieren und die Ausführung zu optimieren.

5. IBM Promotion Optimization

IBM Promotion Optimization unterstützt die Kunden in Echtzeit bei der Festlegung optimaler Werbeaktionen, damit sie ihre Merchandising- und Marketing-Ziele erreichen. Einzelhändler nutzen IBM Promotion Optimization, um eingehende Angebote von Lieferanten auszuwerten und zu prognostizieren und um Handelsmarken und weitere Werbeaktionen zu planen. IBM Promotion Optimization unterstützt Einzelhändler bei der Festlegung von Preisnachlässen für bestimmte Artikel oder eine beworbene Artikelgruppe oder bei der Bestimmung der Art einer vorübergehenden Preisreduzierung, wie beispielsweise Kauf von zwei Artikeln zum Preis von einem, prozentuale Preissenkung und Mehrfachverpackungen. Unterstützung erhält der Einzelhändler auch beim Einsatz von Vermarktungsunterstützungsmaßnahmen (wie Werbeanzeigen und Displays) sowie bei der Platzierung innerhalb einer Werbeanzeige, um den inkrementellen Zuwachs und die gesamten Auswirkungen jeder Werbeaktion auf das Geschäft zu maximieren.

6. IBM Promotion Execution

Mit IBM Promotion Execution können Einzelhändler ein einziges Repository aufbauen, in dem alle ihre Informationen und Inhalte über Werbeangebote und Ereignisse (Werbeanzeigen, Prospekte, Anzeigen über mobile Medien, E-Mail, Displays, Schilder usw.) sowie Texte, Grafiken und Einzelheiten über die Ereignisse gespeichert sind.

7. IBM Markdown Optimization

IBM Markdown Optimization ermöglicht Einzelhändlern die Planung und Optimierung von Preis, Gewinn und Lagerbestand für Artikel, die das Sortiment verlassen. IBM Markdown Optimization unterstützt eine Vielzahl von Preisabschlägen, z. B. saisonale Preisabschläge, kurze Produktlebenszyklen, Ereignisse und Feiertage, Rücksetzung von Warengruppen, Zyklusaktualisierungen und Standardpreisabschläge.

Einzelhändler können ferner verschiedene Szenarien für Preisabschläge erstellen, prognostizieren, vergleichen und bewerten, um ihre Preisabschlagsstrategien zu optimieren.

8. IBM Deal Management

IBM Deal Management unterstützt Einzelhändler bei der Automatisierung und Optimierung von Präsentationen und Verhandlungen sowie dem Datenabgleich bei Trade Promotions, die sie von ihren Handelspartnern in der Konsumgüterindustrie in einer webbasierten Umgebung erhalten.

9. IBM Deal Management: Bill Distribution Module

IBM Deal Management: Bill Distribution Module ermöglicht Einzelhändlern die Reduzierung von Verarbeitungszykluszeiten, Forderungslaufzeiten und Bedienungsfehlern durch die automatisierte Erstellung und sichere Verteilung von PDF-Rechnungen an ihre Handelspartner in der Konsumgüterindustrie.

10. IBM Basket Insights

IBM Basket Insights ermöglicht Einzelhändlern die Analyse von Transaktionen über eine Reihe von Dashboards.

11. IBM Shopper Insights

IBM Shopper Insights ermöglicht Einzelhändlern, das Käuferverhalten, einschließlich Einkaufsfahrten, Kauffrequenz und gekaufter Produkte, über eine Reihe von Dashboards zu analysieren. Wenn ein bestimmter Einzelhändler eine Subscription für IBM Shopper Insights erwirbt, stellt IBM den Handelspartnern des Einzelhändlers, die als Broker tätig sind, die Lösung IBM Shopper Insights for Brokers und den Handelspartnern des Einzelhändlers in der Konsumgüterindustrie die Lösung IBM Shopper Insights for Manufacturers zur Verfügung.

12. IBM Assortment Optimization

Mit IBM Assortment Optimization können Einzelhändler besser entscheiden, welche Artikel nach Geschäft, Cluster oder Planogramm, abhängig vom Kaufverhalten der Kunden, der Wettbewerbsumgebung und der quantitativen Informationen darüber, ob ein Artikel lediglich eine Verdopplung darstellt oder den inkrementellen Umsatz in der Produktkategorie wirklich steigert, vorgehalten werden sollten. Wenn ein Einzelhändler eine Subscription für IBM Assortment Optimization erwirbt, stellt IBM den Lieferanten und Handelspartnern des Einzelhändlers die Lösung IBM Assortment Optimization for Manufacturers zur Verfügung, damit sie in Zusammenarbeit mit dem Einzelhändler Sortimentsentscheidungen auf der Basis der Verkaufsdaten des Einzelhändlers treffen können.

13. IBM Omni-Channel Merchandising Preview

IBM Omni-Channel Merchandising Preview ermöglicht den derzeitigen Kunden einen Ausblick auf bevorstehende Releases, damit sie entsprechende Vorbereitungen für neue oder aktualisierte Funktionen treffen können.

Anhang B

Das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) von IBM beinhaltet Angaben zur Verfügbarkeit von IBM SaaS und kommt zur Anwendung, sofern es im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist.

Für den Kunden kommt die Version des SLA zur Anwendung, die bei Beginn oder bei Verlängerung seiner Subscription-Laufzeit aktuell ist. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass das SLA keine Gewährleistung darstellt.

1. Begriffsbestimmungen

- a. **Gutschrift für Ausfallzeiten** ist der Schadensersatz, den IBM für einen bestätigten Anspruch leistet. Die Gutschrift für Ausfallzeiten wird in Form einer Gutschrift oder eines Nachlasses gewährt und mit einer zukünftigen Rechnung über Subscription-Gebühren für das IBM SaaS-Angebot verrechnet.
- b. **Anspruch** ist ein vom Kunden bei IBM eingereichter Anspruch, der besagt, dass ein Service-Level während eines Vertragsmonats nicht erfüllt wurde.
- c. **Vertragsmonat** ist jeder volle Monat während der IBM SaaS-Laufzeit, der um 00:00 Uhr MEZ am ersten Kalendertag des Monats beginnt und um 23:59 MEZ am letzten Kalendertag des Monats endet.
- d. **Ausfallzeit** ist ein Zeitraum, in dem die Verarbeitung auf dem Produktionssystem für IBM SaaS gestoppt ist und die Benutzer des Kunden nicht in der Lage sind, alle Aspekte von IBM SaaS zu nutzen, für die sie berechtigt sind. Ausfallzeiten umfassen nicht den Zeitraum, in dem IBM SaaS aus einem der folgenden Gründe nicht verfügbar ist:
 - (1) Vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten
 - (2) Ereignisse oder Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat (z. B. Naturkatastrophen, Internetausfälle, Notfallwartung usw.)
 - (3) Probleme mit Anwendungen, Geräten oder Daten des Kunden oder Dritter
 - (4) Nichtbeachtung erforderlicher Systemkonfigurationen und unterstützter Plattformen durch den Kunden für den Zugriff auf IBM SaaS
 - (5) Unterbrechungen, die dadurch verursacht werden, dass IBM Entwürfe, Spezifikationen oder Anweisungen des Kunden oder eines in seinem Auftrag handelnden Dritten zu beachten hat
- e. **Vorfall** ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines SLA geführt haben.

2. Gutschriften für Ausfallzeiten

- a. Damit der Kunde berechtigt ist, einen Anspruch geltend zu machen, muss er für jeden Vorfall innerhalb von 48 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass der Vorfall die Nutzung von IBM SaaS beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde muss alle erforderlichen Informationen zu dem Vorfall zur Verfügung stellen und IBM bei der Diagnose des Vorfalls und der Problemlösung angemessen unterstützen.
- b. Der Anspruch auf eine Gutschrift für Ausfallzeiten muss spätestens drei (3) Arbeitstage nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden, in dem der Anspruch entstanden ist.
- c. Die Gutschriften für Ausfallzeiten richten sich nach der Dauer der Ausfallzeit, die ab dem Zeitpunkt gemessen wird, zu dem der Kunde zum ersten Mal eine Beeinträchtigung bedingt durch die Ausfallzeit gemeldet hat. Für jeden berechtigten Anspruch wird IBM die höchstmögliche Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf dem während jedes einzelnen Vertragsmonats erreichten SLA anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). IBM gewährt keine Mehrfachgutschriften für Ausfallzeiten für den gleichen Vorfall in ein und demselben Vertragsmonat.

- d. Bei einem Bundled Service (einzelne IBM SaaS-Angebote, die in einem Paket zusammengefasst sind und zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf dem Gesamtpreis des Bundled Service pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jedes einzelne IBM SaaS-Angebot berechnet. Der Kunde darf innerhalb eines Vertragsmonats Ansprüche nur in Bezug auf ein einziges IBM SaaS-Angebot in einem Bundle geltend machen. IBM übernimmt keine Verpflichtung zur Gewährung von Gutschriften für Ausfallzeiten in Bezug auf mehrere IBM SaaS-Angebote in einem Bundle innerhalb eines einzigen Vertragsmonats.
- e. Hat der Kunde das IBM SaaS-Angebot bei einem offiziellen IBM Reseller im Rahmen eines Weiterverkaufs erworben, bei dem IBM die Hauptverantwortung für die Erbringung der IBM SaaS-Leistungen und die Verpflichtungen unter dem SLA übernimmt, dann basiert die Gutschrift für Ausfallzeiten auf dem zum jeweiligen Zeitpunkt für das IBM SaaS-Angebot gültigen RSVP (Relationship Suggested Value Price), der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%).
- f. Die Gesamtsumme der Gutschriften für Ausfallzeiten, die für einen beliebigen Vertragsmonat gewährt wird, wird unter keinen Umständen zwölf Prozent (12 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr überschreiten, die der Kunde IBM für den bestimmten IBM SaaS bezahlt hat.

3. Service-Levels

IBM SaaS-Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
97,00 % – 99,00 %	2 %
95,00 % – 96,99 %	5 %
Unter 95,00 %	12 %

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: (a) Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus (b) der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch (c) die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

Beispiel: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.700 Minuten <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat
---	---

4. Ausschlüsse

Dieses SLA wird nur IBM Kunden zur Verfügung gestellt und gilt nicht:

- für Beta- und Testservices;
- für Nicht-Produktionsumgebungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Omni-Channel Merchandising Preview, Tests, Disaster-Recovery, Qualitätssicherung oder Entwicklung;
- für Ansprüche, die von Benutzern des Kunden, Gästen, Teilnehmern und zugelassenen eingeladenen Personen, die IBM SaaS nutzen, geltend gemacht werden.